RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
MONTÉRÉGIE

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

DES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE

ET

DE LA RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE

Pour la période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999

Adopté par le conseil d'administration
le 16 décembre 1999

100-04709/

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux ..... *i*
Lexique des abréviations utilisées dans ce document ..... *iii*
Présentation *1*
1. Mandats du service aux usagers et usagères *1*
2. Activités du service aux usagers et usagères *2*
3. Contenu du rapport *3*

PARTIE 1 -RAPPORT DES PLAINTES DES ÉTABLISSEMENTS DE LA MONTÉRÉGIE
Présentation *7*
1. Bilan synthèse *7*
2. Bilan par catégorie d'établissements *15*
3. Résultats selon les missions et classes des établissements *21*
3.1 Les centres hospitaliers (CH) **21**
3.2 Les centres locaux de services communautaires (CLSC) **24**
3.3 Les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) **26**
3.4 Les Centres de réadaptation (CR) **29**
3.5 Le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) **32**
4. Dossiers de plaintes conclus par établissements *34*
5. Conclusion *39*

PARTIE 2 -RAPPORT DES PLAINTES DE LA RÉGIE RÉGIONALE
1. Bilan des dossiers de plaintes *43*
2. Objets des dossiers de plaintes conclus *47*
3. Demandes d'information et de consultation *49*
4. Signalements concernant les ressources sans permis *50*
5. Conclusion *54*

ANNEXE 1: Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes selon les missions et les classes des établissements
ANNEXE 2: Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par la régie régionale

Analyse et rédaction du rapport : Monique Benoit
agente de planification, programmation et recherche
Direction de la santé publique, de la planification et de l'évaluation

Collaboration à la validation, consolidation des données et mise en page : Henrianne Bond-Boucher
Secrétaire

Collaboration à la rédaction: Andrée Normand
conseillère aux usagers et usagères
responsable de l'application de la procédure des plaintes

Liste des tableaux

1. Bilan global des dossiers de plaintes
2. Mode de dépôt des dossiers de plaintes conclus pour l'ensemble des établissements
3. L'auteur de la plainte
4. Qualité de l'assistant et lien avec l'usager pour l'ensemble des dossiers de plaintes des établissements
5. Délai de traitement des dossiers de plaintes suivant la procédure générale
6. Délai de traitement des dossiers de plaintes en vertu de la procédure établie à l'article 38
7. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement
8. Les suites données aux plaintes selon les types d'action
9. Bilan des dossiers de plaintes par catégories d'établissements
10. Mode de dépôt des dossiers de plaintes/Sommaire des établissements
11. L'auteur de la plainte
12. Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus suivant la procédure générale/Sommaire des établissements
13. Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus en vertu de la procédure établie à l'article 38
14. Répartition des objets de plaintes par catégories d'établissements
15. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement (CH)
16. Les suites données aux plaintes selon les types d'action (CH)
17. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement (CLSC)
18. Les suites données aux plaintes selon les types d'action (CLSC)
19. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement (CHSLD)
20. Les suites données aux plaintes selon les types d'action (CHSLD)
21. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement (CRDI, CRDP et CRPAT)
22. Les suites données aux plaintes selon les types d'action (CRDI, CRDP et CRPAT)
23. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement (CPEJ/CRJDA)
24. Les suites données aux plaintes selon les types d'action (CPEJ/CRJDA)
25. Bilan des dossiers de plaintes
26. Modes de dépôt des dossiers de plaintes
27. L'auteur de la plainte

28. Délai de traitement des dossiers de plaintes suivant la procédure générale
29. Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement
30. Les suites données aux plaintes
31. Répartition des mesures correctives concernant l'accessibilité et continuité des services
32. Répartition des mesures correctives concernant les soins et services dispensés
33. Répartition des mesures correctives concernant les relations interpersonnelles
34. Répartition des mesures correctives concernant l'environnement et les ressources matérielles
35. Répartition des mesures correctives concernant l'aspect financier
36. Répartition des mesures correctives concernant les droits particuliers
37. Répartition des mesures correctives concernant les autres objets
38. Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par la Régie régionale

Lexique des abréviations utilisées dans ce document

CA	Centre d'accueil
CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CR	Centre de réadaptation
CRDP	Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience physique
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes
CRPDI	Centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RRSSSM	Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie

Présentation

1. Mandats du service aux usagers et usagères

La Loi sur les services de santé et les services sociaux détermine un ensemble de moyens afin de s'assurer du respect des droits des usagers et usagères. Entre autres, l'établissement d'un code d'éthique dans chacun des établissements, la formation d'un comité des usagers ainsi que la procédure d'application du traitement des plaintes visent à promouvoir et sauvegarder les droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

Le 20 juin 1998, des modifications ont été apportées à la Loi. En effet, de 60 jours pour le traitement d'une plainte, les établissements et la Régie régionale disposent maintenant d'une période de 45 jours. De plus, l'établissement doit fournir dans les cinq (5) jours à la Régie régionale le dossier complet de la plainte, auparavant ce délai était de 30 jours. Également, l'application de la procédure de plaintes ne relève plus d'un cadre supérieur, mais peut être assumée par un membre du personnel mandaté par le directeur général et dont la nomination a été entérinée par le conseil d'administration.

À la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, la direction des communications a la responsabilité de veiller au respect des droits de la population qui utilise les services de santé et les services sociaux en Montérégie ainsi qu'à l'application des dispositions légales du régime d'examen des plaintes.

La direction des communications a comme mandat de recevoir, en première instance, les plaintes concernant les ressources de type familial, les organismes communautaires, les services préhospitaliers d'urgence, les ressources agréées ainsi que de la Régie régionale eu égard à ses

fonctions propres. Elle reçoit également en deuxième instance les plaintes des usagers non satisfaits du traitement de leurs plaintes par les établissements.

Comme à chaque année, la Régie régionale, conformément à l'article 69 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, doit transmettre au ministre un rapport faisant état de l'application de la procédure des plaintes de l'ensemble des établissements de la Montérégie et de la Régie régionale.

Ce rapport présente principalement les résultats quantitatifs relatifs à l'application de la procédure d'examen des plaintes à partir des indicateurs identifiés par le Ministère. Des comparaisons sont apportées, s'il y a lieu, afin de mettre en relief les résultats du présent exercice avec ceux des années antérieures.

2. *Activités du service aux usagers et usagères*

Une journée de sensibilisation et de soutien portant sur les outils de production du rapport des plaintes pour l'année 1997-1998 a été offerte aux responsables du traitement des plaintes en établissement, le 29 mai 1998. La formation a permis de présenter le système d'information sur la gestion des plaintes, de faire le tour des faits saillants du rapport régional de 1996-1997, de présenter des outils de validation et de fournir des correctifs aux principales difficultés rencontrées lors de l'élaboration du rapport des plaintes.

De la documentation a été remise lors de la journée de formation et a été acheminée à tous les responsables du traitement des plaintes des établissements qui n'ont pu y assister.

De plus, lors d'une rencontre tenue le 10 février 1999, en vue de la préparation d'une visite de la Commissaire aux plaintes à laquelle participaient les responsables des plaintes des établissements, les participants ont exprimé certains besoins de formation et de support dans le

cadre de leurs fonctions. Ainsi, au cours de l'exercice 1999-2000 diverses activités auront lieu, dont la mise à jour de la trousse d'information et de formation destinée aux comités des usagers des établissements, développée au cours de l'année 1996-1997. Le service compte également, au cours du présent exercice, voir à la préparation de séances de formation, entre autres, concernant la préparation et la standardisation des rapports de plaintes, le cadre légal et l'approche à adopter lors du traitement d'une plainte acheminée par des personnes démontrant des problèmes de comportement ou des problèmes psychiatriques.

Au niveau des comités des usagers, le service envisage la mise sur pied d'un comité de travail qui aurait comme mandat d'étudier la possibilité de former un comité régional des usagers. Ce comité régional aurait comme mandat d'aider les comités des usagers à assumer le rôle que la loi leur confère, soit d'assurer la promotion, la défense et le respect des droits des usagers du réseau de la santé et des services sociaux.

3. Contenu du rapport

Le présent rapport comporte deux parties, une première expose les résultats d'analyse de tous les rapports de plaintes reçus des établissements publics et privés de la Montérégie au cours de la période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999. En deuxième partie, le rapport fait état des plaintes reçues et traitées par la Régie régionale au cours de cette même période. De plus, cette section aborde les demandes d'information et de consultation exprimées par les usagers, de même que les demandes d'assistance adressées à la Régie régionale concernant les résidences d'hébergement privées sans permis du ministère de la Santé et des Services sociaux.

PARTIE 1 -

RAPPORT DES PLAINTES DES ÉTABLISSEMENTS DE LA MONTÉRÉGIE

Présentation

Le présent chapitre sur l'application de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements de la Montérégie comporte trois volets : le premier présente les résultats consolidés de tous les rapports transmis à la Régie régionale, le deuxième expose les résultats selon les missions et classes d'établissements, alors que le troisième identifie le nombre de dossiers de plaintes conclus par chacun des établissements.

La totalité des établissements publics et des établissements privés conventionnés ont fait parvenir leur rapport. Quant aux établissements privés non conventionnés, 78% d'entre eux se sont conformés également à cette obligation, une diminution de 5% comparativement à l'an dernier.

Il y a lieu de souligner que, pour une deuxième année, l'ensemble des rapports ont été transmis sur un même formulaire standardisé relié au Système d'information sur la gestion des plaintes (SIGP).

1. Bilan synthèse

Tableau 1
Bilan global des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
158	1407	1565	1405	160

Les établissements ont conclu 1405 plaintes en cours d'exercice, soit une baisse de 3% comparativement à l'an dernier. Ainsi, une légère diminution des dossiers de plaintes est observée pour une deuxième année. De ces dossiers de plaintes conclues en cours d'exercice, 1267 ont été traités selon la procédure générale et 138 en vertu de la procédure établie à l'article

38 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

Dans l'ensemble, la proportion de plaintes traitées et conclues suivant la procédure générale (89%) et celle des plaintes présentées en vertu de l'article 38 (11%) sont du même ordre que celui des quatre exercices précédents.

Tableau 2
Mode de dépôt des dossiers de plaintes conclus pour l'ensemble des établissements

Plaintes écrites		Plaintes verbales		Total	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
470	33%	935	67%	1405	100%

Comme au cours des quatre exercices précédents, le mode verbal est le plus souvent utilisé pour le dépôt d'une plainte. Cette année, 67% des plaintes ont été présentées verbalement , soit 5% de plus en comparaison à l'année dernière .

Tableau 3
L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même :		
- usager	632	45%
Tiers :		
- représentant	485	35%
- assistant	218	16%
- autre tiers	70	5%
Total :	**1405**	**100%**

Les usagers déposent eux-mêmes leur(s) plainte(s) dans 45% des cas, soit 5% de moins que l'an passé. Une hausse de 10% de l'implication des représentants légaux est observée alors que celle des assistants connaît une baisse de 5%.

Tableau 4
Qualité de l'assistant et lien avec l'usager
pour l'ensemble des dossiers de plaintes des établissements

Qualité de l'assistant et lien avec l'usager	Plainte	
	Nombre	**%**
Famille	333	76%
Ami/proche	20	5%
Environnement général	5	1%
Intervenant	24	5%
Comité des usagers	45	10%
Organisme communautaire désigné	6	1%
Organisme communautaire désigné - santé mentale		
Autre organisme communautaire	8	2%
Total :	**441**	**100%**

L'auteur de la plainte, soit l'usager lui-même ou un tiers, peut demander d'être assisté ou accompagné lorsqu'il désire porter plainte auprès d'un établissement. Ainsi, parmi les 441 assistants identifiés, 76% proviennent de la famille de l'usager. L'aide du comité des usagers des établissements a été directement fournie dans 10% des plaintes portées, soit une augmentation de 4% comparativement à l'exercice précédent. La participation de la famille des usagers connaît une légère diminution de 2%. Cette tendance à la baisse s'observe depuis l'exercice 1996-1997.

Tableau 5
Délai de traitement des dossiers de plaintes
suivant la procédure générale

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour	220	17%
De 2 à 7 jours	243	19%
De 8 à 30 jours	435	34%
De 31 à 60 jours	254	20%
61 jours et plus	115	9%
Total :	**1267**	**100%**

Bien que le nouveau délai de 45 jours, prescrit par la Loi, soit nouvellement entré en vigueur le 28 juin 1998, le présent rapport utilise l'indicateur du 60 jours de délai pour fins de compréhension des résultats. Par ailleurs, les établissements ont tenu compte du nouveau délai de traitement des plaintes, dès son entrée en vigueur.

Dans l'ensemble, 91% des dossiers de plaintes ont été traités et conclus à l'intérieur d'un délai de 60 jours et moins, comparativement à 90% l'an dernier. À noter, 17% des dossiers de plaintes ont été traités en une journée versus 26% l'an dernier. Dans l'ensemble, 70% des dossiers de plaintes ont été conclus à l'intérieur d'un délai de 30 jours, comparativement à 75% au cours de l'exercice précédent. De plus, au cours de l'année 1998-1999, 5% de plus de dossiers ont requis de 31 à 60 jours avant d'être conclus .

Tableau 6
Délai de traitement des dossiers de plaintes en vertu de la procédure établie à l'article 38

Délai de traitement	Nombre	%
De 1 à 30 jours	22	16%
De 31 à 60 jours	41	30%
De 61 à 180 jours	57	41%
De 181 à 365 jours	10	7%
366 jours et plus	8	6%
Total :	**138**	**100%**

Comparativement à l'exercice précédent, une amélioration du délai de traitement s'observe à deux niveaux différents:

- le pourcentage des plaintes conclues en moins de 60 jours est de 46% versus 39% pour l'exercice précédent;

- 7% des plaintes ont pu être conclues à l'intérieur d'un délai de 181 à 365 jours versus 15% pour l'exercice précédent.

Cependant, 4% plus de dossiers de plaintes conclus ont requis plus d'une année pour être finalisés. Il importe, par ailleurs, de mentionner qu'il n'y a pas de délai légal de traitement des plaintes portées en vertu de l'article 38 de la Loi.

Tableau 7
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	6	5	8	149	185	353	22%
Soins et services dispensés	13	12	35	168	177	405	25%
Relations interpersonnelles	2	17	10	111	186	326	21%
Environnement et ressources matérielles	2	1	8	46	88	145	9%
Aspect financier	3	2	2	54	70	131	8
Droits particuliers	1	1	3	27	19	51	3%
Autres objets	2			9	5	16	1%
Total procédure générale	29	38	66	564	730	1427	90%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)	5	9	4	84	60	162	10%
Total :	**34**	**47**	**70**	**848**	**790**	**1589**	**100%**

L'ensemble des 1 405 dossiers de plaintes conclus par les établissements, toutes missions confondues, comprennent 1 589 objets de plaintes. Un dossier de plaintes peut comporter plusieurs objets d'insatisfaction. De ce nombre, 1 427 objets relatifs à la procédure générale (selon la même proportion que l'an dernier) et 162 objets de plaintes ont été déposés en vertu de l'article 38 de la Loi et concernent un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

La quantité des objets de plaintes rejetés sur examen sommaire, abandonnés ou dont le traitement a été refusé ou interrompu, est de 151 objets et représente 10% de l'ensemble des objets de plaintes, comme l'an dernier.

Le traitement complété avec mesures correctives identifiées (790 objets) compte pour la moitié des objets. Ce résultat est comparable à celui de l'exercice précédent. Par ailleurs, une tendance à la baisse est observée depuis les trois derniers exercices, comparativement à l'année 1995-1996 où 66% des objets avaient entraîné des mesures correctives.

Le plus grand nombre de mesures correctives ont été identifiées pour les catégories d'objet ayant trait aux relations interpersonnelles (23,5%), à l'accessibilité et la continuité des services (23,4%) et aux soins et services dispensés (22,4%).

Ces résultats traduisent une hausse de 4% quant aux mesures correctives apportées pour la catégorie ayant trait aux relations interpersonnelles. Depuis les quatre derniers exercices, les mesures correctives ayant trait à la catégorie des relations interpersonnelles comptent pour plus de 20% des mesures correctives globales et tendent à augmenter progressivement.

Quant aux autres catégories d'objets, comparativement à l'exercice précédent, un nombre comparable de mesures correctives y ont été apportées cette année et selon des proportions semblables.

Tableau 8
Les suites données aux plaintes selon les types d'action

Types d'action	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmis à l'ordre professionnel		Aucune action	Autre
			Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives	Avis	Plaintes		
Accessibilité et continuité	196	44	179	58	2		24	2
Soins et services dispensés	184	58	164	39	2	1	34	
Relations interpersonnelles	128	33	183	40	3	1	23	2
Environnement et ressources matérielles	55	12	78	16			12	1
Aspect financier	50	10	67	7			7	1
Droits particuliers	38	16	25				7	
Autres objets	8	1	2	4			2	
Total procédure générale	659	174	698	164	7	2	109	6
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)	51	2	57	4		3	31	1
Total :	710	176	755	168	7	5	140	7

Le traitement complété d'un objet de plainte peut impliquer plusieurs suites ou types d'action allant de l'information, l'assistance, l'application de mesures correctives ou leur recommandation, la transmission à l'ordre professionnel ou aucune action posée. Au cours de l'exercice, 1 968 actions ont donné suite aux plaintes.

L'application des mesures correctives constitue l'action la plus souvent posée pour solutionner un motif de plainte (38% versus 37% en 1997-1998).

Les tableaux de l'annexe 1 présentent l'ensemble des suites données pour les différentes catégories d'objets de plaintes.

2. *Bilan par catégorie d'établissements*

La répartition des plaintes selon les catégories d'établissements permet de suivre l'évolution dans le temps de leur quantité et de leur nature. Cette année, à l'instar des autres régions, le bilan des dossiers de plaintes des CHSLD publics et privés est présenté sous une même catégorie, soit les CHSLD.

Tableau 9
Bilan des dossiers de plaintes par catégories d'établissements

Catégories d'établissements	Plaintes en voie de traitement au 01-04-1998	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement au 01-04-1999
CH	119	732	851	730	121
CHSLD	6	154	160	149	11
CLSC	12	191	203	190	13
CR (CRPDI, CRDP et CRPAT)	2	33	35	32	3
CPEJ	19	297	316	304	12
Total	**158**	**1407**	**1565**	**1405**	**160**

La baisse de 3% du nombre de dossiers de plaintes, comparativement à l'exercice précédent, se distribue à l'intérieur des différentes catégories d'établissements. Ces catégories réfèrent aux missions/classes ou regroupements de missions/classes des établissements. De plus, celle des CHSLD comprend les établissements publics, privés conventionnés et non conventionnés.

Tableau 10
Mode de dépôt des dossiers de plaintes
Sommaire des établissements

Catégories d'établissements	Plaintes écrites	Plaintes verbales	Total
CH	290	440	730
CHSLD	44	105	149
CLSC	75	115	190
CR	24	8	32
CPEJ	37	267	304
Total :	**470**	**935**	**1405**

Tel que mentionné précédemment, les plaintes verbales constituent 67% de l'ensemble. Ce mode de dépôt est le plus utilisé au CPEJ (88%) et dans les CHSLD (70%).

Tableau 11
L'auteur de la plainte

Catégories d'établissements	Usager		Représentant		Assistant		Autres		Total	
CH	425	58%	132	18%	164	22%	9	1%	730	100%
CHSLD	35	23%	73	49%	26	17%	15	10%	149	100%
CLSC	138	73%	20	11%	25	13%	7	4%	190	100%
CR	8	25%	21	66%			3	9%	32	100%
CPEJ	26	9%	239	79%	3	1%	36	12%	304	100%
Total :	**632**	**45%**	**485**	**35%**	**218**	**16%**	**70**	**5%**	**1405**	**100%**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements

L'examen des résultats du tableau 11 permet de dégager les constats suivants :

- dans 45% des cas, c'est l'usager lui-même qui porte plainte auprès de la personne responsable des plaintes;

- en CLSC, les plaintes sont présentées par l'usager lui-même dans 73% des dossiers, soit une baisse de 8% par rapport à l'an dernier;

- en CH, dans 58% des cas, les plaintes sont directement exprimées par les usagers eux-mêmes (60% , pour l'an dernier);

- globalement, une assistance a été accordée aux plaignants dans 16% (versus 21%, l'an dernier) et l'a été selon un pourcentage plus élevé dans les CH (22%);

- l'assistance fournie provient le plus souvent (76%) de la famille; par ailleurs, la participation du comité des usagers a augmenté de 4% comparativement à l'an dernier.

Tableau 12
Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus suivant la procédure générale
Sommaire des établissements

Catégories d'établisse-ments	Délai-nombre										Total	
	1 jour		2 à 7 jours		8 à 30 jours		31 à 60 jours		61 jours et plus			
CH	128	21%	93	15%	181	30%	122	20%	82	14%	606	100%
CHSLD	20	13%	40	27%	53	36%	35	23%	1	1%	149	100%
CLSC	19	11%	45	26%	73	41%	29	16%	10	6%	176	100%
CR	2	6%	2	6%	3	9%	21	66%	4	13%	32	100%
CPEJ	51	17%	63	21%	125	41%	47	15%	18	6%	304	100%
Total :	**220**	**17%**	**243**	**19%**	**435**	**34%**	**254**	**20%**	**115**	**9%**	**1267**	**100%**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements

De l'analyse des résultats ressortent les constats suivants:

- le plus grand nombre de dossiers de plaintes ayant été conclus en une journée se retrouve en CH (21% versus 32% l'an dernier), puis en CPEJ (17% versus 19% l'an dernier);

- les dossiers de plaintes dont le traitement n'excède pas 60 jours se retrouvent selon les proportions suivantes :
  - 99% en CHSLD, 94% respectivement en CLSC et CPEJ, 87% en CR, et 86% en CH;

- un délai de traitement de plus de 61 jours est observé dans 14% des dossiers de plaintes des CH et 13% de ceux des CR.

Tableau 13

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclus en vertu de la procédure établie à l'article 38

Catégories d'établisse-ments	Délai-nombre										Total	
	1 à 30 jours		31 à 60 jours		61 à 180 jours		181 à 365 jours		366 jours et plus			
CH	20	16%	35	28%	53	43%	9	7%	7	6%	124	100%
CHSLD	-		-		-		-		-		-	
CLSC	2	14%	6	43%	4	29%	1	7%	1	7%	14	100%
CR	-		-		-		-		-		-	
CPEJ	-		-		-		-		-		-	
Total	**22**	**16%**	**41**	**30%**	**57**	**41%**	**10**	**7%**	**8**	**6%**	**138**	**100%**

Les pourcentages sont relatifs au total de chacune des catégories d'établissements

Rappel : la Loi sur les services de santé et les services sociaux ne prescrit aucun délai pour le traitement des dossiers de plaintes déposés en vertu de la procédure établie à l'article 38.

Les résultats relatifs aux délais de traitement de ce type de dossiers de plaintes montrent que:

- 30% des dossiers de plaintes sont conclus en moins de 61 jours comparativement à 39% pour l'exercice 1997-1998 et 58% pour celui de 1996-1997;
- 93% le sont en cours d'exercice, soit une diminution de 5% relativement à l'an dernier;
- 7 plaintes n'ont pu être conclues en cours d'année en CH versus 3 en 1997-1998.

Tableau 14

Répartition des objets de plaintes

par catégories d'établissements

	Catégories d'établissements					
OBJETS	**CH**	**CLSC**	**CHSLD**	**CPEJ**	**CR**	**TOTAL**
Accessibilité et continuité des services	171 (21%)	94 (47%)	28 (14%)	43 (13%)	17 (46%)	353 (22%)
Soins et services dispensés	150 (19%)	28 (14%)	78 (39%)	143 (42%)	6 (16%)	405 (25%)
Relations interpersonnelles	159 (20%)	39 (19%)	28 (14%)	92 (27%)	8 (22%)	326 (21%)
Environnement et ressources matérielles	66 (8%)	6 (3%)	49 (25%)	21 (6%)	3 (8%)	145 (9%)
Aspect financier	90 (11%)	6 (3%)	9 (5%)	24 (7%)	2 (5%)	131(8%)
Droits particuliers	21 (3%)	7 (3%)	3 (2%)	20 (6%)	-	51 (3%)
Autres objets	7 (1%)	6 (3%)	2 (1%)	-	1 (3%)	16 (1%)
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique	146 (18%)	15 (7%)	1 (1%)	-	-	162 (10%)
Total :	**810 (100%)**	**201 (100%)**	**198 (100%)**	**343 (100%)**	**37 (100%)**	**1589 (100%)**

Dans l'ensemble, 25% des objets sur lesquels les usagers ont exprimé leur insatisfaction se retrouvent dans la catégorie des soins et services dispensés (une hausse de 1% sur l'an passé), suivie de celle portant sur l'accessibilité et la continuité des services (22% versus 23%) et des relations interpersonnelles (21% versus 16%). Ces proportions se distribuent sensiblement de la même façon que celles observées au cours des quatre dernières années.

En CHSLD, la prédominance de plaintes concernant la qualité des soins et services est observée déjà depuis deux ans: 39% pour cet exercice en comparaison à 29% l'an dernier. En CLSC, l'accessibilité et la continuité des services comporte 47% des objets de plaintes et correspond à une légère diminution de 3% par rapport à l'an passé. En CPEJ, 42% des objets concernent les soins et services dispensés (versus 47% l'an dernier) et une nette augmentation des objets relatifs aux relations interpersonnelles peut également être notée (27% versus 15%).

3. Résultats selon les missions et classes des établissements

3.1 Les centres hospitaliers (CH)

Tableau 15
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	3	1	2	84	81	171	21%
Soins et services dispensés	6	2	4	66	72	150	19%
Relations interpersonnelles		4	2	43	110	159	20%
Environnement et ressources matérielles	1			25	40	66	8%
Aspect financier	3	1		33	53	90	11%
Droits particuliers		1	1	11	8	21	3%
Autres objets				5	2	7	1%
Total procédure générale	13	9	9	267	366	664	82%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)	2	5	4	78	57	146	18%
Total :	**15**	**14**	**13**	**345**	**423**	**810**	**100%**

Le pourcentage est relatif au total des objets de plaintes

Comme pour les deux précédents exercices, seulement 5% des objets n'ont pas reçu un traitement complet, soit parce qu'ils ont été rejetés sur examen sommaire par les responsables des établissements ou abandonnés par les usagers, ou encore parce que ces derniers ont refusé ou interrompu le traitement proposé.

Ce faible pourcentage dénote encore la pertinence des plaintes exprimées et l'attention qui leur est accordée par les responsables du traitement des plaintes des établissements. D'ailleurs, pour

52% des objets de plaintes des mesures correctives ont été identifiées et ce, en comparaison à 42% l'an dernier. C'est au chapitre des relations interpersonnelles que le plus grand nombre de mesures ont été identifiées (26% versus 19% l'an dernier).

Tableau 16
Les suites données aux plaintes
selon les types d'action

Types d'action	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmis à l'ordre professionnel		Aucune action	Autre
			Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives	Avis	Plaintes		
Accessibilité et continuité	97	18	57	21			5	
Soins et services dispensés	72	11	58	19	1	1	8	
Relations interpersonnelles	55	9	93	18	1	1	4	
Environnement et ressources matérielles	31	7	28	11			2	1
Aspect financier	29	6	49	7			5	
Droits particuliers	18	6	7				1	
Autres objets	4	1		1				
Total procédure générale	306	58	292	77	2	2	25	1
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)	50	2	57	2		2	31	1
Total :	**356**	**60**	**349**	**79**	**2**	**4**	**56**	**2**

Le tableau 16 présente les 908 suites données réparties selon les types d'actions déployées auprès des usagers des centres hospitaliers ayant porté plainte. L'examen des résultats met en évidence deux modes d'intervention principaux, soit l'information (356 suites) et l'application de mesures correctives (349 suites).

L'ensemble des mesures correctives identifiées, appliquées ou recommandées, représentent 47%

(428/908) des suites qui ont été données aux objets de plaintes.

Comme l'an dernier, les principaux motifs d'insatisfaction signalés pour les quatre catégories ayant le plus grand nombre d'objets de plaintes formulés sont présentés ci-après par ordre d'importance:

Concernant l'accessibilité et la continuité des services:

- des délais pour l'obtention d'un rendez-vous;
- des délais pour l'obtention de soins et services, particulièrement des services d'urgence;
- la cessation de soins et services en cours de traitement;
- des problèmes relatifs à un transfert interétablissement.

Pour les soins et services dispensés, ce sont:

- des difficultés vécues en relation avec l'organisation des soins et services;
- des insatisfactions à l'égard du traitement reçu, entre autres, en ce qui a trait à l'évaluation et au jugement professionnels, ainsi qu'à l'approche clinique et à la qualité des soins physiques.

Les relations interpersonnelles :

- le manque de respect et d'empathie sont les principales causes d'insatisfaction.

Les tableaux de l'annexe 1 présentent de façon plus spécifique la nature des interventions menées en réponse aux plaintes des usagers.

3.2 *Les centres locaux de services communautaires (CLSC)*

Tableau 17
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	2	2	4	30	56	94	47%
Soins et services dispensés	2	1		9	16	28	14%
Relations interpersonnelles		2	1	9	27	39	19%
Environnement et ressources matérielles				3	3	6	3%
Aspect financier				3	3	6	3%
Droits particuliers	1			1	5	7	3%
Autres objets	2			2	2	6	3%
Total procédure générale	7	5	5	57	112	186	9%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)	3	4		5	3	15	7%
Total :	**10**	**9**	**5**	**62**	**115**	**201**	**100%**

Le pourcentage est relatif au total des objets de plaintes

Des 201 objets de plaintes exprimés par les usagers, 24 n'ont pas reçu un traitement complet, ce qui s'avère comparable à l'an dernier.

Le nombre d'objets de plaintes relatifs à l'accessibilité et à la continuité des services constitue 47% de l'ensemble (versus 50% en 1997-1998, 39% en 1996-1997 et 37% en 1995-1996). La catégorie des relations interpersonnelles montre une augmentation de 5% par rapport à l'exercice précédent (19% versus 14%). Celle des soins et services dispensés présente une diminution de 2% (14% versus 16%).

Le plus grand nombre de mesures correctives ont été apportées relativement à l'accessibilité et la continuité des services, soit 49%, une baisse de 9% relativement aux résultats de l'exercice précédent.

Quant aux objets de plaintes concernant un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, une légère hausse de 2% est notée, soit 7% versus 5% l'an dernier.

Tableau 18
Les suites données aux plaintes selon les types d'action

Types d'action	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmis à l'ordre professionnel		Aucune action	Autre
			Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives	Avis	Plaintes		
Accessibilité et continuité	36	5	55	30	2		13	1
Soins et services dispensés	8	4	11	2	1		1	
Relations interpersonnelles	5		29	11	2		2	2
Environnement et ressources matérielles	1		5				1	
Aspect financier	3	1	4					1
Droits particuliers	4	4	1				3	
Autres objets	3			2			2	
Total procédure générale	60	14	105	45	5		22	4
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)	1			2		1		
Total :	**61**	**14**	**105**	**47**	**5**	**1**	**22**	**4**

En référence au tableau 18, les CLSC ont déployé 259 interventions, comparativement à 372 en 1997-1998. Un nombre de 152 mesures correctives ont été identifiées dont le plus grand nombre concerne l'accessibilité et la continuité (85), puis les relations interpersonnelles (40).

Les tableaux de l'annexe 1 présentent de façon plus spécifique la nature des interventions menées en réponse aux plaintes des usagers.

3.3 *Les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)*

Tableau 19
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité				1	27	28	14%
Soins et services dispensés	4			15	59	78	39%
Relations interpersonnelles				3	25	28	14%
Environnement et ressources matérielles	1	1		9	38	49	25%
Aspect financier		1		5	3	9	5%
Droits particuliers				2	1	3	2%
Autres objets				1	1	2	1%
Total procédure générale	5	2		36	154	197	99%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)				1		1	1%
Total :	**5**	**2**		**37**	**154**	**198**	**100%**

Le pourcentage est relatif au total des objets de plaintes

Depuis quatre ans, les objets de plaintes les plus fréquents se retrouvent dans les catégories de soins et services, environnement et ressources matérielles, relations interpersonnelles et accessibilité et continuité. Cependant, cette année une nette augmentation des insatisfactions ont trait aux soins et services dispensés (39% versus 29%). Les objets relatifs à l'environnement et aux ressources matérielles ne sont plus majoritaires comme les années passées, ainsi ils comptent pour 25% de l'ensemble versus 35% lors du dernier exercice.

Tableau 20

Les suites données aux plaintes selon les types d'action

Types d'action	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmis à l'ordre professionnel		Aucune action	Autre
			Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives	Avis	Plaintes		
Accessibilité et continuité	28	12	49	4				1
Soins et services dispensés	14	7	67	14			2	
Relations interpersonnelles	16	1	42	5				
Environnement et ressources matérielles	13	2	40	3			2	
Aspect financier	4	1	3				1	
Droits particuliers	2	1	12					
Autres objets	1		2	1				
Total procédure générale	78	24	215	27			5	1
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)								
Total :	78	24	215	27			5	1

Comme au cours des deux dernières années, l'application et la recommandation des mesures correctives constitue le type d'action le plus fréquemment utilisé en CHSLD et ce, pour les principales catégories d'objets de plaintes.

L'examen du tableau 20 nous permet de constater que le plus grand nombre de mesures correctives identifiées se retrouvent sous les catégories des soins et services dispensés (81), l'accessibilité et la continuité des services (53) et les relations interpersonnelles (47).

Par ordre d'importance, les principales insatisfactions des usagers des CHSLD à l'égard des soins et services dispensés qui ont entraîné des mesures correctives portent sur :

- la qualité des soins et d'assistance et des soins physiques;
- l'approche utilisée par les intervenants;
- l'organisation des services;
- des décisions sur la médication ou les mesures d'isolement.

Les relations interpersonnelles ont été sources d'insatisfaction pour les motifs suivants :

- le manque de respect à l'égard des résidents et de leur intimité, ainsi que le manque d'empathie à leur endroit;
- des situations d'abus physique, psychologique et de négligence à l'endroit des résidents.

L'environnement et les ressources matérielles ont été source d'insatisfaction pour les éléments suivants:

- les aspects techniques et matériels relativement à la chambre occupée.

Les tableaux de l'annexe 1 présentent de façon plus spécifique la nature des interventions menées en réponse aux plaintes des usagers et de leurs proches.

3.4 *Les Centres de réadaptation (CR)*

Tableau 21
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/interrompu	Traitement complété		Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité	1			10	6	17	46%
Soins et services dispensés				2	4	6	16%
Relations interpersonnelles		1			7	8	22%
Environnement et ressources matérielles					3	3	8%
Aspect financier				1	1	2	5%
Droits particuliers							
Autres objets				1		1	3%
Total procédure générale	1	1		14	21	37	100%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)							
Total :	**1**	**1**		**14**	**21**	**37**	**100%**

Le pourcentage est relatif au total des objets de plaintes

Les objets de plaintes les plus fréquents se répartissent de la façon suivante :

- 46% pour l'accessibilité et la continuité des services versus 28% l'an dernier;
- 22% pour les relations interpersonnelles versus 21% l'an dernier;
- 16% pour les soins et services dispensés versus 24% l'an dernier;
- 8% pour l'environnement et ressources matérielles versus 14% l'an dernier.

Par ailleurs, seule une comparaison avec les données de l'exercice précédent peut être réalisée,

puisque les résultats des CRJDA étaient intégrés avec ceux du CPEJ lors des exercices antérieurs.

Tableau 22
Les suites données aux plaintes
selon les types d'action

Types d'action	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmis à l'ordre professionnel		Aucune action	Autre
			Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives	Avis	Plaintes		
Accessibilité et continuité	12	2	4	2				
Soins et services dispensés		3	3	2				
Relations interpersonnelles	2	2	3	5				
Environnement et ressources matérielles			1	2				
Aspect financier	1		1					
Droits particuliers								
Autres objets								
Total procédure générale	15	7	12	11				
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)								
Total :	**15**	**7**	**12**	**11**				

Comme au cours des deux dernières années, l'application et la recommandation des mesures correctives constitue le type d'action le plus fréquemment utilisé en CR (23 suites) et ce, pour les principales catégories d'objets de plaintes. L'information donnée à l'usager ou à son représentant est le deuxième mode le plus souvent utilisé (22 suites).

Les principales mesures correctives identifiées font suite à des objets de plaintes relatifs aux relations interpersonnelles (8/23, 35%), puis à l'accessibilité et à la continuité (6/23, 26%) et aux soins et services dispensés (5/23, 22%).

Concernant les relations interpersonnelles, les insatisfactions se retrouvent relativement :

- au manque de respect manifesté à l'égard d'usagers;
- à des abus d'ordre physique, sexuel ou psychologique.

Les délais pour l'obtention de services et le refus de services entraînent le plus de motifs de plaintes au niveau de l'accessibilité et la continuité des services.

À l'égard des soins et services dispensés, les éléments suivants sont en cause :

- l'organisation des soins et services;
- la qualité des soins physiques.

3.5 *Le Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)*

Tableau 23
Répartition des objets de plaintes
selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Aban-donné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité		2	2	24	15	43	13%
Soins et services dispensés	1	9	31	76	25	143	42%
Relations interpersonnelles	2	10	7	56	17	92	27%
Environnement et ressources matérielles			8	9	4	21	6%
Aspect financier			2	12	10	24	7%
Droits particuliers			2	13	5	20	6%
Autres objets							
Total procédure générale	3	21	52	190	77	3433	100%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)							
Total :	**3**	**21**	**52**	**190**	**77**	**343**	**100%**

Le pourcentage est relatif au total des objets de plaintes

Les résultats présentés comprennent à la fois les données provenant du CPEJ que du CRJDA.

L'examen du tableau 23 permet de dégager les constats suivants :

- 22% des objets de plainte n'ont pas reçu un traitement complet, ce qui est comparable à l'an dernier.
- 42% des plaintes, versus 45% pour l'exercice 1997-1998, portent sur les soins et services;
- 27%, versus 15% en 1997-1998, sur les relations interpersonnelles;
- 13%, versus 11% en 1997-1998, sur l'accessibilité et la continuité;

- 6%, versus 11% en 1997-1998, sur l'environnement et les ressources matérielles.

Le plus grand nombre de mesures correctives identifiées lors du traitement des plaintes ont porté sur les soins et services dispensés (101), puis les relations interpersonnelles (73).

Tableau 24
Les suites données aux plaintes
selon les types d'action

Types d'action	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmis à l'ordre professionnel		Aucune action	Autre
			Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives	Avis	Plaintes		
Accessibilité et continuité	23	7	14	1			6	
Soins et services dispensés	90	33	25	2			23	
Relations interpersonnelles	50	21	16	1			17	
Environnement et ressources matérielles	10	3	4				7	
Aspect financier	13	2	10				1	
Droits particuliers	14	5	5				3	
Autres objets								
Total procédure générale	200	71	74	4			57	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)								
Total :	**200**	**71**	**74**	**4**			**57**	

L'information donnée aux usagers ou à leurs représentants constitue le type d'action le plus souvent utilisé dans le traitement des plaintes soumises au CPEJ/CRJDA (200/406, soit 49%) et ont traité principalement aux soins et services dispensés (90/200, 45%). Les mesures correctives identifiées comptent pour 19% des suivis apportés et se retrouvent à 35% au niveau des soins et services dispensés.

Les principaux motifs de plaintes, par ordre d'importance, concernant les soins et services dispensés ont trait :

- à des décisions ou des interventions relativement aux plans de services des usagers;
- au contenu des évaluations ou relativement à des jugements professionnels.

Les tableaux de l'annexe 1 présentent de façon plus spécifique la nature des interventions menées en réponse aux plaintes des usagers et de leurs proches.

4. *Dossiers de plaintes conclus par établissements*

	Nombre de dossiers de plaintes conclus				
Centres hospitaliers	**1994-1995**	**1995-1996**	**1996-1997**	**1997-1998**	**1998-1999**
CH Anna-Laberge	146	127	119	95	68
CH de Granby	30	37	42	63	54
CH Pierre-Boucher	114	121	105	117	142
CH régional du Suroît	49	38	27	30	35
Hôpital Barrie-Memorial	3	5	8	5	14
Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins	14	18	18	12	25
Hôpital Charles-LeMoyne	171	186	206	141	125
Hôpital du Haut-Richelieu	43	47	67	80	88
Hôtel-Dieu de Sorel	91	93	99	117	105
Réseau-Santé Richelieu-Yamaska	155	126	142	97	74
Total	**816**	**798**	**833**	**757**	**730**

Au cours de l'année 1998-1999, le nombre de dossiers de plaintes conclus en CH a diminué de 4%.

Centres locaux de services communautaires	Nombre de dossiers de plaintes conclus				
	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
CLSC Châteauguay	12	10	15	23	13
CLSC de la Haute-Yamaska	3	1	0	1	5
CLSC des Seigneuries	16	14	22	43	11
CLSC du Havre	9	1	1	7	12
CLSC du Richelieu	7	3	10	8	17
CLSC Huntingdon	3	3	4	3	2
CLSC Jardin du Québec	5	7	7	3	9
CLSC Kateri	1	2	3	5	8
CLSC La Chênaie	0	0	3	2	8
CLSC La Presqu'Ile	9	11	24	12	3
CLSC Longueuil-Est	13	6	6	12	6
CLSC Longueuil-Ouest	7	18	6	18	15
CLSC Saint-Hubert	25	21	28	35	31
CLSC Samuel-de-Champlain	17	12	12	20	14
CLSC Seigneurie de Beauharnois	5	2	6	4	20
CLSC/CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts	11	5	3	6	2
CLSC/CHSLD de la Pommeraie	5	4	7	3	6
CLSC/CHSLD de la Vallée du Richelieu	15	44	21	22	7
CLSC/CHSLD des Maskoutains	10	4	3	5	1
Total	**173**	**168**	**181**	**232**	**190**

Au cours de l'année 1998-1999, le nombre de dossiers de plaintes conclus en CLSC a diminué de 18%.

Centres d'hébergement et de soins de longue durée publics	Nombre de dossiers de plaintes conclus				
	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
CA Acton Vale	2	4	3	3	4
Centre Rouville	2	1	1	2	1
Centres du Haut Saint-Laurent	20	22	8	2	19
CH de Granby (mission CHSLD)	nd	nd	4	10	2
CH du comté de Huntingdon	2	2	2	0	0
CHSLD de la MRC Champlain	9	4	9	0	1
CHSLD de Longueuil	7	1	5	5	11
CHSLD des Trois Rives	7	18	23	23	28
CHSLD du Bas-Richelieu	35	11	9	6	8
CHSLD du Littoral *	8	6	8	1	7
CHSLD Horace-Boivin	7	3	1	5	1
CHSLD Trèfle d'Or	2	4	5	13	7
CLSC/CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts	1	6	6	3	1
CLSC/CHSLD de la Pommeraie	1	2	0	3	2
CLSC/CHSLD des Maskoutains	-	-	-	-	3
CLSC/CHSLD La Vallée du Richelieu	1	2	1	5	6
Hôpital du Haut-Richelieu (mission CHSLD)	nd	nd	2	2	4
Réseau-santé Richelieu-Yamaska	nd	20	17	10	8
Total	**104**	**106**	**104**	**93**	**113**

nd: non disponible

* dont le nom était auparavant CHSLD de la MRC Lajemmerais

Au cours de l'année 1998-1999, le nombre de dossiers de plaintes conclus en CHSLD publics est relativement comparable à celui de l'exercice précédent.

Centres d'hébergement et de soins de longue durée privés conventionnés	Nombre de dossiers de plaintes conclus				
	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Accueil du Rivage	2	0	1	0	0
CA Marcelle-Ferron	0	3	3	3	2
Centre d'hébergement Champlain-Beloeil	0	0	3	2	0
Centre d'hébergement Champlain-Châteauguay	6	2	1	5	2
Centre gériatrique Courville	3	0	0	0	1
CH Rive-Sud	0	0	0	0	1
CHSLD Montérégie (Vigi Santé)	5	7	6	2	4
CHSLD Vigi Brossard *	9	1	0	1	1
Florence Groulx Inc.	0	2	15	7	1
Foyer Notre-Dame de Laprairie	0	0	0	0	0
Résidence Sorel-Tracy	7	7	5	1	6
Centres d'hébergement et de soins de longue durée privés non-conventionnés	**Nombre de dossiers de plaintes conclus**				
	1994-1995	**1995-1996**	**1996-1997**	**1997-1998**	**1998-1999**
Centre d'accueil Saint-Laurent	0	5	6	3	4
Domaine du Bel-âge	-	-	nd	nd	nd
Maison des aîné(e)s	-	-	nd	nd	1
Manoir Harwood	nd	20	13	6	6
Manoir Soleil	6	5	4	5	7
Oasis Fort Saint-Louis **	-	-	-	-	0
Résidence Bourg-Joli	-	-	-	0	0
Résidence du Parc	nd	3	0	0	nd
Résidence Gaucher-Héroux	nd	nd	nd	nd	0
Total	**38**	**55**	**57**	**35**	**36**

nd non disponible

* dont le nom était auparavant CHSLD Saint-Félix de Longueuil (Vigi Santé)

** nouvel établissement

Au cours de l'année 1998-1999, le nombre de dossiers de plaintes conclus en CHSLD privés est relativement comparable à celui de l'exercice précédent.

	Nombre de dossiers de plaintes conclus				
Centres de réadaptation	**1994-1995**	**1995-1996**	**1996-1997**	**1997-1998**	**1998-1999**
Centre montérégien de réadaptation	4	9	0	3	8
Centres Butters-Savoy et Horizon	4	10	25	10	15
Institut Nazareth et Louis-Braille	3	1	0	5	5
Le Virage, réadaptation en alcoolisme et toxicomanie	nd	5	0	0	0
Pavillon Foster (privé)	4	nd	14	8	1
Services de réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort	2	2	1	1	3
Total	**17**	**27**	**61**	**27**	**32**

Au cours de l'année 1998-1999, le nombre de dossiers de plaintes conclus en CR a augmenté de 18.5%, passant de 27 à 32.

Centre de protection	**Nombre de dossiers de plaintes conclu**				
de l'enfance et de la jeunesse	**1994-1995**	**1995-1996**	**1996-1997**	**1997-1998**	**1998-1999**
Centres Jeunesse de la Montérégie	-	-	259	294	304
Total	**-**	**-**	**259**	**294**	**304**

Au cours de l'année 1998-1999, le nombre de dossiers de plaintes conclus en CPEJ et CRJDA a augmenté de façon non significative de 3%.

5. Conclusion

Depuis cinq ans, soit depuis l'entrée en vigueur de nouvelles règles, le processus de traitement connaît une uniformisation d'où une cohérence accrue et bénéfique à la fois pour les usagers et les dispensateurs de soins et services. Pour une deuxième année, nous recueillons l'ensemble des données portant sur les plaintes sur un même type de formulaire et ce, pour chacune des missions-classes des établissements, exception faite du CPEJ/CRJDA.

En Montérégie, le nombre d'usagers insatisfaits ayant eu recours, en première instance, au mécanisme de traitement des plaintes a diminué de 3% au cours de l'exercice 1998-1999. Cet écart ne peut traduire un niveau plus élevé de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus.

PARTIE 2 -

RAPPORT DES PLAINTES DE LA RÉGIE RÉGIONALE

1. *Bilan des dossiers de plaintes*

Tableau 25
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au 01-04-1998	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement au 01-04-1999
8	59	67	60	7

Au cours de l'exercice 1998-1999, le responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes a examiné et conclu 60 dossiers de plaintes. Il s'agit d'une augmentation de 33%, comparativement à l'an dernier. De ces dossiers, 8 étaient en voie de traitement au début de l'exercice. Des 59 plaintes reçues durant l'exercice, 7 étaient en voie de traitement à la fin de l'exercice.

Depuis la mise en place de l'actuel régime d'examen des plaintes, en avril 1993, l'évolution du nombre de plaintes s'est traduit de la façon suivante :

- en 1993-1994, la Régie a conclu 16 dossiers ;
- en 1994-1995, la Régie a conclu 37 dossiers ;
- en 1995-1996, la Régie a conclu 36 dossiers ;
- en 1996-1997, la Régie a conclu 40 dossiers ;
- en 1997-1998, la Régie a conclu 36 dossiers.

Après avoir plus que doublé la deuxième année, le nombre de dossiers conclus s'est maintenu au cours des trois exercices suivants, puis a connu une augmentation significative au cours de cette année.

La répartition des plaintes conclues par la Régie régionale s'effectue ainsi :

- en première instance, 26 plaintes comparativement à 11 en 1997-1998 ;
- en deuxième instance, 34 plaintes, versus 25 en 1997-1998.

Les plaintes reçues en première instance se distribuent entre :

- la Régie régionale (fonctions et activités) : 6 , versus 4 l'an dernier;
- les organismes communautaires subventionnés : 12, versus 3 l'an dernier ;
- les services préhospitaliers : 8, versus 4 l'an dernier;.

Des plaintes adressées à la Régie régionale : 3 touchent une décision du comité orientation-admission à l'égard de l'hébergement d'une personne âgée et une concerne l'organisation des soins d'un usager suite à sa désinstitutionnalisation.

Celles de deuxième instance concernent les établissements suivants :

- 17 à l'endroit des CH (12 pour l'exercice précédent);
- 7 à l'endroit des CHSLD (3 pour l'exercice précédent);
- 2 à l'endroit du CPEJ (2 pour l'exercice précédent);
- 8 à l'endroit des CLSC (versus 5 pour l'exercice précédent);
- 0 à l'endroit des CR (versus l pour l'exercice précédent).

En 1998-1999, des 60 dossiers conclus par la Régie régionale, 6 ont été soumis à l'examen du Commissaire aux plaintes, soit 10% de l'ensemble, comparativement à 25% pour l'exercice précédent et 30% pour l'année 1996-1997.

Dans l'ensemble des dossiers conclus en cours d'année par le Commissaire aux plaintes a motivé les conclusions émises par la Régie régionale.

Tableau 26
Modes de dépôt des dossiers de plaintes

Plaintes écrites		Plaintes verbales		Total	
Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
50	83%	10	10%	60	100%

Depuis 1996-1997, le mode écrit est le plus utilisé. Lors de l'exercice précédent, 89% des plaintes étaient écrites par rapport à 83% pour cette année.

Tableau 27
L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plainte	
	Nombre	%
Personne pour elle-même :		
- usager	**27**	**45%**
Sous-total :	**27**	**45%**
Tiers :		
- représentant	**8**	**13%**
- assistant		
- autre tiers	**25**	**42%**
Sous-total :	**33**	**55%**
Total :	**60**	**100%**

Dans 58% des cas, des plaintes ont été portées par l'usager lui-même ou par son représentant légal, ce qui correspond à une baisse de 28% par rapport à l'an dernier.

Tableau 28
Délai de traitement des dossiers de plaintes
suivant la procédure générale

Délai de traitement	Nombre	%
Un jour		
De 2 à 7 jours	2	3%
De 8 à 30 jours	13	22%
De 31 à 60 jours	24	40%
61 jours et plus	21	35%
Total :	**60**	**100%**

La situation problématique à l'égard des délais encourus dans le traitement des plaintes semble s'améliorer. En effet, 65% des dossiers ont été traités à l'intérieur de 60 jours, versus 42% l'an dernier.

2. *Objets des dossiers de plaintes conclus*

Tableau 29
Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
Catégories d'objets				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité		4		14	12	30	26%
Soins et services dispensés		4	1	11	10	26	23%
Relations interpersonnelles		3	4	7	12	26	23%
Environnement et ressources matérielles		2		7	7	16	14%
Aspect financier				6	6	12	10%
Droits particuliers				4	1	5	4%
Autres objets						0	
Total procédure générale		13	5	49	48	115	100%
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)							
Total :		**13**	**5**	**49**	**48**	**115**	

Le tableau 5 présente les données relatives au nombre d'objets de plaintes soumis, au résultat de leur traitement ainsi qu'aux conclusions apportées en termes de mesures correctives.

Le nombre de mesures correctives identifiées a plus que doublé, soit 48 versus 22 l'an dernier. De plus, la répartition se fait entre les catégories relatives à l'accessibilité et la continuité des services (12), les soins et services dispensés (10) et les relations interpersonnelles (12).

Tableau 30
Les suites données aux plaintes

Types d'action	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Transmis à l'ordre professionnel		Aucune action	Autre
			Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives	Avis	Plaintes		
Accessibilité et continuité	13		3	9			5	
Soins et services dispensés	7		4	6			9	
Relations interpersonnelles	7		5	7			6	
Environnement et ressources matérielles	5		3	4			4	
Aspect financier	4		3	3			2	
Droits particuliers	3		1				1	
Autres objets								
Total procédure générale	39		19	29			27	
Acte médical, dentaire ou pharmaceutique (procédure visée à l'article 38 de la Loi)								
Total :	**39**		**19**	**29**			**27**	

Un total de 48 actions ayant trait à l'application et à la recommandation de mesures correctives ont été réalisées. Elles se répartissent presque également entre les trois premières catégories d'objets de plaintes.

Il est à noter que le mode de recommandation de mesures correctives permet à la responsable du traitement des plaintes de faire un suivi auprès des directions concernées de la Régie régionale.

3. *Demandes d'information et de consultation*

Le service aux usagers et usagères a répondu à plus de 319 demandes d'information et de consultation le plus souvent par le biais du téléphone, comparativement à 332 l'an dernier. Les principales demandes consistent à donner de l'information pertinente et à référer les gens à d'autres services de la Régie régionale, à les informer sur la procédure d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi qu'à les orienter vers d'autres secteurs comme l'aide sociale ou l'office de protection du consommateur, etc.

Dans la plupart des cas, les usagers sont invités à s'adresser directement à l'établissement concerné afin d'y formuler une plainte en première instance. Il reçoivent également l'information sur la procédure d'application des plaintes ainsi que sur les organismes d'aide et d'accompagnement ou les comités des usagers qui peuvent les aider dans leurs démarches.

Les demandes les plus fréquentes concernent l'admission en centre d'hébergement et de soins de longue durée. Les listes d'attente pour l'obtention d'une intervention en milieu hospitalier ainsi que la gratuité de certains services font aussi l'objet de demandes.

Les services préhospitaliers d'urgence font l'objet de critiques fréquentes et concernent les frais de transport ou des demandes pour l'annulation de leur compte.

Les services de maintien à domicile sont souvent interpellés. Les usagers considèrent qu'ils ne reçoivent pas autant d'aide qu'ils le désireraient de la part de leur CLSC .

4. *Signalements concernant les ressources sans permis*

En Montérégie, nous comptons plus de 500 résidences d'hébergement privées sans permis du ministère de la Santé et des services sociaux. Ces ressources accueillent près de 8000 personnes, dont le tiers sont en perte d'autonomie et nécessitent de l'aide pour les activités de la vie quotidienne.

Il y a un grand intérêt pour obtenir des informations sur l'ouverture des résidences pour personnes âgées. La Régie régionale reçoit en moyenne 5 appels par jour. Les promoteurs sont alors informés qu'il existe des guides pour l'ouverture d'une résidence pour personnes âgées autonomes ou en perte d'autonomie. Pour l'année 1998-1999, il y a eu 7 séances d'information pour les personnes intéressées. La participation était en moyenne de 15 personnes à chaque rencontre.

Au cours de l'année 1998-1999, la Régie régionale a répondu à 90 demandes d'assistance concernant des problèmes de toute sorte vécus par des personnes hébergées en résidences privées sans permis du Ministère de la santé et des services sociaux. Il s'agit d'une augmentation d'environ 34% sur l'année précédente, alors qu'il y en avait eu 67. Voici la provenance de ces demandes :

- 80 ressources privées pour personnes âgées, pour personnes ayant des problèmes de santé mentale ou en déficience intellectuelle;
- 2 ressources pour personnes alcooliques et toxicomanes;
- 1 ressource privée pour sidéens;
- 1 organisme communautaire (faisant de l'hébergement)
- 3 établissements privés détenant un permis de CHSLD privé non-conventionné pour un certain nombre de lits;

- 1 pavillon (partie en privé);
- 2 résidences d'accueil.

Provenance des signalements :

• Famille	27
• CLSC	10
• CH	1
• Municipalités	3
• Résidents ou ex-résidents	7
• Employés ou ex-employés	15
• Amis	4
• Collectif de défense des droits	1
• Comité provincial des malades	1
• Appels anonymes	7
• Lettres anonymes	3
• Organismes communautaires	1
• Régie du bâtiment	3
• Ordre des infirmières	1
• Curateur public	1
• Fédération des caisses populaires	1
• Policier	1
• MSSS (état de situation)	1
• Médecin	1
• Voisin d'une résidence pour personnes âgées	1

Motifs de signalement :

- Personnes âgées en perte d'autonomie n'ayant pas les soins nécessaires.
- Négligence envers les personnes âgées, les personnes ayant des problèmes de santé mentale

ou en déficience intellectuelle.

- Abus financier
- Attitude rigide du propriétaire
- Bâtisse non-conforme pour garder des personnes âgées en perte d'autonomie
- Contrôle abusif des propriétaires
- Ébriété des propriétaires
- Erreur dans la distribution des médicaments
- Malpropreté
- Manque de nourriture
- Manque de personnel
- Absence de services
- Absence de surveillance
- Violence physique
- Violence verbale

La Régie régionale a également eu des demandes provenant de deux municipalités et de la Régie du bâtiment pour vérifier l'autonomie des personnes hébergées dans les résidences.

Des signalements concernant la qualité des services aux usagers dans trois (3) établissements privés détenant un permis de CHSLD privé non-conventionné pour un certain nombre de lits ont été reçus.

À la suite d'un signalement au Ministère concernant une ressource privée localisée sur notre territoire, un état de situation sur les démarches entreprises par la Régie régionale a été produit.

Il y a également eu deux signalements concernant des résidences d'accueil. Ces plaintes ont été transmises à l'établissement concerné et un suivi a été fait.

La Régie régionale a fait des visites dans deux résidences pour toxicomanes et alcooliques, dans une résidence en santé mentale et dans un organisme communautaire, avec la collaboration de conseillers de la Direction de la Coordination des services à la clientèle des secteurs concernés.

Pour l'année 1998-1999, une conseillère s'est ajoutée (2jours/semaine) afin d'assurer une réponse plus rapide aux signalements dans les foyers privés.

Certains CLSC et certaines municipalités offrent une excellente collaboration. Par ailleurs, de plus en plus de municipalités avec leurs CLSC respectifs ont convenu d'exercer une surveillance et un contrôle dans les foyers privés situés sur leur territoire. Cette façon de faire aura un impact majeur sur l'amélioration de la qualité de vie offerte aux personnes âgées dans les foyers privés. Pour l'année 1998-1999 se sont ajoutés :

CLSC-CHSLD Champagnat de la Vallée des Forts/Saint-Jean-sur-Richelieu;
CLSC du Richelieu/municipalités du territoire;
CLSC La Pommeraie/municipalités du territoire.

5. Conclusion

Les plaintes soumises à la Régie régionale en deuxième instance (34) représentent 2,4% des dossiers traités par les établissements (1405). Ce faible pourcentage indique que les usagers ou leurs représentants trouvent généralement une réponse satisfaisante à leur requête auprès des établissements.

Le présent rapport nous a permis de constater que dans l'ensemble, les plaintes soumises à la Régie régionale ont augmenté de 33% durant le présent exercice. Sans doute que cela reflète une meilleure connaissance des usagers du système de traitement des plaintes.

L'examen des plaintes a été finalisé à l'intérieur du délai de 60 jours dans 42% des cas. Ceci laisse entrevoir la nécessité de remédier à cette situation.

Aucune plainte n'a été rejetée sur examen sommaire. De plus, des mesures correctives ont été identifiées et recommandées ou appliquées pour la majorité des objets de plaintes pour lesquels l'examen a été complété.

Dans toutes les situations, nous avons obtenu la collaboration entière des organisations visées par les plaintes, facilitant la résolution des problèmes vécus par les usagers.

ANNEXE 1

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES CONCERNANT LES OBJETS DE PLAINTES SELON LES MISSIONS ET LES CLASSES DES ÉTABLISSEMENTS

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Tableau 31
Répartition des mesures correctives concernant l'accessibilité et continuité des services

ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès	3	4			1	8	4%
Relocalisation de l'usager		1		1		22	1%
Réduction du délai	14	5		2		21	9%
Obtention des services	17	26	2	3		48	22%
Amélioration de la continuité	14		13	4	1	32	14%
Respect du choix		2			1	3	1%
Cessation des services							
Adaptation des services	2	4		2	2	10	5%
Ajustements des activités professionnelles	1	3	1			5	2%
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels	5	6	1			12	5%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	1		10			11	5%
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs	3				1	4	2%
Information aux intervenants	9	6	3			18	8%
Formation des intervenants	2	2	1			5	2%
Encadrement des intervenants	2	1				3	1%
Amélioration des communications	4	3	5	2	1	15	7%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant			1	1		2	1%
Mesures disciplinaires							
Révision	6	9				15	7%
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure	4					4	2%
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès		4				4	2%
‣ Organisation des services	1	2				3	1%
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication	1	1				2	1%
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres		2				2	1%
Autres	4	3			1	8	4%
Total	**87**	**75**	**37**	**15**	**8**	**222**	**100%**

Tableau 31
Répartition des mesures correctives concernant l'accessibilité et continuité des services

ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès	3	4			1	8	4%
Relocalisation de l'usager		1		1		22	1%
Réduction du délai	14	5		2		21	9%
Obtention des services	17	26	2	3		48	22%
Amélioration de la continuité	14		13	4	1	32	14%
Respect du choix		2			1	3	1%
Cessation des services							
Adaptation des services	2	4		2	2	10	5%
Ajustements des activités professionnelles	1	3	1			5	2%
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels	5	6	1			12	5%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	1		10			11	5%
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs	3				1	4	2%
Information aux intervenants	9	6	3			18	8%
Formation des intervenants	2	2	1			5	2%
Encadrement des intervenants	2	1				3	1%
Amélioration des communications	4	3	5	2	1	15	7%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant			1	1		2	1%
Mesures disciplinaires							
Révision	6	9				15	7%
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure	4					4	2%
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès		4				4	2%
‣ Organisation des services	1	2				3	1%
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication	1	1				2	1%
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres		2				2	1%
Autres	4	3			1	8	4%
Total	**87**	**75**	**37**	**15**	**8**	**222**	**100%**

Tableau 32
Répartition des mesures correctives concernant les soins et services dispensés

SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	%
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager			2	4		6	2%
Réduction du délai	1					1	
Obtention des services	8		11			19	6%
Amélioration de la continuité	7	1	6			14	4%
Respect du choix		1	9		1	11	3%
Cessation des services				1		1	
Adaptation des services	3	3	17	12	2	37	12%
Ajustements des activités professionnelles	1	1	20	3	1	26	8%
Adaptation du milieu de vie			1	2		3	1%
Amélioration des conditions de vie	2		2			4	1%
Ajustements techniques et matériels			3	1		4	1%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	2		14	1	1	18	6%
Ajustements financiers		1				1	
. justements administratifs	1		3	1		5	2%
Information aux intervenants	16	1	20	2		39	12%
Formation des intervenants	11	1	4			16	5%
Encadrement des intervenants	7	4	10	2		23	7%
Amélioration des communications	7	2	5	2		16	5%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant			2		1	3	1%
Mesures disciplinaires	6	1	2		1	10	3%
Révision	16	6	23			45	14%
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen	2					2	1%
‣ Autre procédure		1				1	
‣ Politiques et règlements			1			1	
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services	4	3	19			26	8%
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs	1		3			4	1%
‣ Autres	9	2				11	3%
Autres	15					15	5%
Total	103	22	154	31	7	317	100%

Tableau 33
Répartition des mesures correctives concernant les relations interpersonnelles

RELATIONS INTERPERSONNELLES	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager	1		1		1	3	1%
Réduction du délai	1					1	
Obtention des services	3					3	1%
Amélioration de la continuité	1		5			6	2%
Respect du choix		1			1	2	1%
Cessation des services		2				2	1%
Adaptation des services	2	1		1		4	2%
Ajustements des activités professionnelles	1			2		3	1%
Adaptation du milieu de vie		1	1	2		4	2%
Amélioration des conditions de vie	3		1			4	2%
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	1					1	
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs	1					1	
Information aux intervenants	18	5	12	2	1	38	15%
Formation des intervenants	6	2	2			10	4%
Encadrement des intervenants	12	20	16	3	3	54	21%
Amélioration des communications	43	6	11	7	1	68	26%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant	1	5	2	6	2	16	6%
Mesures disciplinaires	9	5	3		2	19	7%
Révision	2	5	2			9	3%
‣ Code d'éthique			1			1	
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure							
‣ Politiques et règlements	1					1	
‣ Systèmes d'accès		1				1	
‣ Organisation des services	1	2				3	1%
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres		2	1			3	1%
Autres	11					11	4%
Total	116	53	56	23	11	259	100%

Tableau 32
Répartition des mesures correctives concernant les soins et services dispensés

SOINS ET SERVICES DISPENSÉS	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager			2	4		6	2%
Réduction du délai	1					1	
Obtention des services	8		11			19	6%
Amélioration de la continuité	7	1	6			14	4%
Respect du choix		1	9		1	11	3%
Cessation des services				1		1	
Adaptation des services	3	3	17	12	2	37	12%
Ajustements des activités professionnelles	1	1	20	3	1	26	8%
Adaptation du milieu de vie			1	2		3	1%
Amélioration des conditions de vie	2		2			4	1%
Ajustements techniques et matériels			3	1		4	1%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	2		14	1	1	18	6%
Ajustements financiers		1				1	
Ajustements administratifs	1		3	1		5	2%
Information aux intervenants	16	1	20	2		39	12%
Formation des intervenants	11	1	4			15	5%
Encadrement des intervenants	7	4	10	2		23	7%
Amélioration des communications	7	2	5	2		16	5%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant			2		1	3	1%
Mesures disciplinaires	6	1	2		1	10	3%
Révision	16	6	23			45	14%
▸ Code d'éthique							
▸ Procédure d'examen	2					2	1%
▸ Autre procédure		1				1	
▸ Politiques et règlements			1			1	
▸ Systèmes d'accès							
▸ Organisation des services	4	3	19			26	8%
▸ Allocation des ressources							
▸ Mécanismes de communication							
▸ Protocoles cliniques et administratifs	1		3			4	1%
▸ Autres	9	2				11	3%
Autres	15					15	5%
Total	**103**	**22**	**154**	**31**	**7**	**317**	**100%**

Tableau 33
Répartition des mesures correctives concernant les relations interpersonnelles

RELATIONS INTERPERSONNELLES	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager	1		1		1	3	1%
Réduction du délai	1					1	
Obtention des services	3					3	1%
Amélioration de la continuité	1		5			6	2%
Respect du choix		1			1	2	1%
Cessation des services		2				2	1%
Adaptation des services	2	1		1		4	2%
Ajustements des activités professionnelles	1			2		3	1%
Adaptation du milieu de vie		1	1	2		4	2%
Amélioration des conditions de vie	3		1			4	2%
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	1					1	
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs	1					1	
Information aux intervenants	18	5	12	2	1	38	15%
Formation des intervenants	6	2	2			10	4%
Encadrement des intervenants	12	20	16	3	3	54	21%
Amélioration des communications	43	6	11	7	1	68	26%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant	1	5	2	6	2	16	6%
Mesures disciplinaires	9	5	3		2	19	7%
Révision	2	5	2			9	3%
▸ Code d'éthique			1			1	
▸ Procédure d'examen							
▸ Autre procédure							
▸ Politiques et règlements	1					1	
▸ Systèmes d'accès		1				1	
▸ Organisation des services	1	2				3	1%
▸ Allocation des ressources							
▸ Mécanismes de communication							
▸ Protocoles cliniques et administratifs							
▸ Autres		2	1			3	1%
Autres	11					11	4%
Total	116	53	56	23	11	259	100%

Tableau 34
Répartition des mesures correctives concernant l'environnement et les ressources matérielles

ENVIRONNEMENT ET RESSOURCES MATÉRIELLES	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager	2		3			5	5%
Réduction du délai			1			1	1%
Obtention des services	2					2	2%
Amélioration de la continuité							
Respect du choix	1		2			3	3%
Cessation des services	3					3	3%
Adaptation des services	1		3	2	1	7	7%
Ajustements des activités professionnelles			1	1		2	2%
Adaptation du milieu de vie	1		1	1		3	3%
Amélioration des conditions de vie	1		2			3	3%
Ajustements techniques et matériels	10	2	16			28	29%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	3		4			7	7%
Ajustements financiers			2			2	2%
Ajustements administratifs	1				1	2	2%
Information aux intervenants	5		3	1		9	9%
Formation des intervenants			1			1	1%
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications				1		1	1%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision	2	3	5		1	11	11%
• Code d'éthique							
• Procédure d'examen							
• Autre procédure							
• Politiques et règlements	1	1	1		1	4	4%
• Systèmes d'accès							
• Organisation des services			3			3	3%
• Allocation des ressources							
• Mécanismes de communication		2				2	2%
• Protocoles cliniques et administratifs							
• Autres	1		1			2	2%
Autres	7					2	7%
Total	39	5	44	6	3	97	100%

Tableau 35
Répartition des mesures correctives concernant l'aspect financier

ASPECT FINANCIER	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services							
Amélioration de la continuité							
Respect du choix							
Cessation des services		1				1	1%
Adaptation des services		1				1	1%
Ajustements des activités professionnelles							
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	3					3	4%
Ajustements financiers	45	2	2	9	1	59	80%
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants							
Formation des intervenants	1					1	1%
Encadrement des intervenants				1		1	1%
Amélioration des communications							
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision	4					4	5%
▸ Code d'éthique							
▸ Procédure d'examen							
▸ Autre procédure	4					4	5%
▸ Politiques et règlements							
▸ Systèmes d'accès							
▸ Organisation des services							
▸ Allocation des ressources							
▸ Mécanismes de communication							
▸ Protocoles cliniques et administratifs							
▸ Autres							
Autres	4					4	5%
Total	57	4	2	10	1	74	100%

Tableau 34
Répartition des mesures correctives concernant l'environnement et les ressources matérielles

ENVIRONNEMENT ET RESSOURCES MATÉRIELLES	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager	2		3			5	5%
Réduction du délai			1			1	1%
Obtention des services	2					2	2%
Amélioration de la continuité							
Respect du choix	1		2			3	3%
Cessation des services	3					3	3%
Adaptation des services	1		3	2	1	7	7%
Ajustements des activités professionnelles			1	1		2	2%
Adaptation du milieu de vie	1		1	1		3	3%
Amélioration des conditions de vie	1		2			3	3%
Ajustements techniques et matériels	10	2	16			28	29%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	3		4			7	7%
Ajustements financiers			2			2	2%
Ajustements administratifs	1				1	2	2%
Information aux intervenants	5		3	1		9	9%
Formation des intervenants			1			1	1%
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications				1		1	1%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision	2	3	5		1	11	11%
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure							
‣ Politiques et règlements	1	1	1		1	4	4%
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services			3			3	3%
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication		2				2	2%
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres	1		1			2	2%
Autres	7					2	7%
Total	39	5	44	6	3	97	100%

Tableau 35
Répartition des mesures correctives concernant l'aspect financier

ASPECT FINANCIER	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	%
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai							
Obtention des services							
Amélioration de la continuité							
Respect du choix							
Cessation des services		1				1	1%
Adaptation des services		1				1	1%
Ajustements des activités professionnelles							
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection	3					3	4%
Ajustements financiers	45	2	2	9	1	59	80%
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants							
Formation des intervenants	1					1	1%
Encadrement des intervenants				1		1	1%
Amélioration des communications							
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision	4					4	5%
▸ Code d'éthique							
▸ Procédure d'examen							
▸ Autre procédure	4					4	5%
▸ Politiques et règlements							
▸ Systèmes d'accès							
▸ Organisation des services							
▸ Allocation des ressources							
▸ Mécanismes de communication							
▸ Protocoles cliniques et administratifs							
▸ Autres							
Autres	4					4	5%
Total	**57**	**4**	**2**	**10**	**1**	**74**	**100%**

Tableau 36
Répartition des mesures correctives concernant les droits particuliers

DROITS PARTICULIERS	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager			1			1	6%
Réduction du délai							
Obtention des services	1	1				2	12%
Amélioration de la continuité							
Respect du choix				2		2	12%
Cessation des services							
Adaptation des services		2		3		5	29%
Ajustements des activités professionnelles		1				1	6%
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants	3					3	18%
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants	1					1	6%
Amélioration des communications	1					1	6%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires	1					1	6%
Révision • Code d'éthique • Procédure d'examen • Autre procédure • Politiques et règlements • Systèmes d'accès • Organisation des services • Allocation des ressources • Mécanismes de communication • Protocoles cliniques et administratifs • Autres							
Autres							
Total	7	4	1	5	0	17	100%

Tableau 37

Répartition des mesures correctives concernant les autres objets

AUTRES OBJETS	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai			1			1	17%
Obtention des services		1	1			2	33%
Amélioration de la continuité							
Respect du choix							
Cessation des services							
Adaptation des services			1			1	17%
Ajustements des activités professionnelles							
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants							
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications							
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision		1					
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure							
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services							
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres		1				1	17%
Autres		1				1	17%
Total	**0**	**3**	**3**	**0**	**0**	**6**	**100%**

Tableau 36
Répartition des mesures correctives concernant les droits particuliers

DROITS PARTICULIERS	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	%
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager			1			1	6%
Réduction du délai							
Obtention des services	1	1				2	12%
Amélioration de la continuité							
Respect du choix				2		2	12%
Cessation des services							
Adaptation des services		2		3		5	29%
Ajustements des activités professionnelles		1				1	6%
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants	3					3	18%
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants	1					1	6%
Amélioration des communications	1					1	6%
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires	1					1	6%
Révision • Code d'éthique • Procédure d'examen • Autre procédure • Politiques et règlements • Systèmes d'accès • Organisation des services • Allocation des ressources • Mécanismes de communication • Protocoles cliniques et administratifs • Autres							
Autres							
Total	**7**	**4**	**1**	**5**	**0**	**17**	**100%**

Tableau 37

Répartition des mesures correctives concernant les autres objets

AUTRES OBJETS	CH	CLSC	CHSLD	CPEJ	CR	TOTAL	
	Nombre	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*Nombre*	*%*
Régulation du processus d'accès							
Relocalisation de l'usager							
Réduction du délai			1			1	17%
Obtention des services		1	1			2	33%
Amélioration de la continuité							
Respect du choix							
Cessation des services							
Adaptation des services			1			1	17%
Ajustements des activités professionnelles							
Adaptation du milieu de vie							
Amélioration des conditions de vie							
Ajustements techniques et matériels							
Amélioration des mesures de sécurité et de protection							
Ajustements financiers							
Ajustements administratifs							
Information aux intervenants							
Formation des intervenants							
Encadrement des intervenants							
Amélioration des communications							
Utilisation d'interprètes							
Changement d'intervenant							
Mesures disciplinaires							
Révision		1					
‣ Code d'éthique							
‣ Procédure d'examen							
‣ Autre procédure							
‣ Politiques et règlements							
‣ Systèmes d'accès							
‣ Organisation des services							
‣ Allocation des ressources							
‣ Mécanismes de communication							
‣ Protocoles cliniques et administratifs							
‣ Autres		1				1	17%
Autres		1				1	17%
Total	**0**	**3**	**3**	**0**	**0**	**6**	**100%**

ANNEXE 2

RÉPARTITION DES MESURES CORRECTIVES CONCERNANT LES OBJETS DE PLAINTES TRAITÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE

Tableau 58

Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par la Régie régionale

OBJETS / Mesures correctives	Accessibilité et continuité		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Environnement et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL	
	N	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%
Régulation du processus d'accès																
Relocalisation de l'usager																
Réduction du délai																
Obtention des services	3	25%	1	8%	1	7%									5	9%
Amélioration de la continuité	1	8%	2	17%											3	6%
Respect du choix	1	8%													1	2%
Cessation des services																
Adaptation des services	1	8%	4	33%	1	7%	2	29%							8	15%
Ajustements des activités professionnelles																
Adaptation du milieu de vie																
Amélioration des conditions de vie							2	29%							2	4%
Ajustements techniques et matériels							2	29%							2	4%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection																
Ajustements financiers	1	8%							6	100%					7	13%
Ajustements administratifs	2	17%													2	4%
Information aux intervenants			2	17%	5	33%									7	13%
Formation des intervenants					2	13%									2	4%
Encadrement des intervenants																
Amélioration des communications			1	8%	3	20%					1	100%			5	9%
Utilisation d'interprètes																
Changement d'intervenant																
Mesures disciplinaires					2	13%									2	4%
Révision	3	25%	1	8%	1	7%	1	14%							6	11%
‣ Code d'éthique																
‣ Procédure d'examen																
‣ Autre procédure							1								1	
‣ Politiques et règlements																
‣ Systèmes d'accès																
‣ Organisation des services	1		1												2	
‣ Allocation des ressources																
‣ Mécanismes de communication																
‣ Protocoles cliniques et administratifs					1										1	
‣ Autre	2		1	8%											2	
Autres															1	2%
Total	**12**	**100%**	**12**	**100%**	**15**	**100%**	**7**	**100%**	**6**	**100%**	**1**	**100%**	**0**		**53**	**100%**

Tableau 58

Répartition des mesures correctives concernant les objets de plaintes traitées par la Régie régionale

OBJETS / Mesures correctives	Accessibilité et continuité		Soins et services dispensés		Relations interpersonnelles		Environnement et ressources matérielles		Aspect financier		Droits particuliers		Autres objets		TOTAL	
	N	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%	*N*	%
Régulation du processus d'accès																
Relocalisation de l'usager																
Réduction du délai																
Obtention des services	3	25%	1	8%	1	7%									5	9%
Amélioration de la continuité	1	8%	2	17%											3	6%
Respect du choix	1	8%													1	2%
Cessation des services																
Adaptation des services	1	8%	4	33%	1	7%	2	29%							8	15%
Ajustements des activités professionnelles																
Adaptation du milieu de vie																
Amélioration des conditions de vie							2	29%							2	4%
Ajustements techniques et matériels							2	29%							2	4%
Amélioration des mesures de sécurité et de protection																
Ajustements financiers	1	8%							6	100%					7	13%
Ajustements administratifs	2	17%													2	4%
Information aux intervenants			2	17%	5	33%									7	13%
Formation des intervenants					2	13%									2	4%
Encadrement des intervenants																
Amélioration des communications			1	8%	3	20%					1	100%			5	9%
Utilisation d'interprètes																
Changement d'intervenant																
Mesures disciplinaires					2	13%									2	4%
Révision	3	25%	1	8%	1	7%	1	14%							6	11%
• Code d'éthique																
• Procédure d'examen																
• Autre procédure							1								1	
• Politiques et règlements																
• Systèmes d'accès																
• Organisation des services	1		1												2	
• Allocation des ressources																
• Mécanismes de communication																
• Protocoles cliniques et administratifs					1										1	
• Autre	2		1	8%											2	
Autres															1	2%
Total	**12**	**100%**	**12**	**100%**	**15**	**100%**	**7**	**100%**	**6**	**100%**	**1**	**100%**	**0**		**53**	**100%**